

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan Pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul 31 (60,8%) menyatakan puas serta 20 (39,2%) menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sedayu II Bantul.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Persentase kepuasan pasien berdasarkan karakteristik jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 37 (72,5%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Persentase kepuasan pasien berdasarkan umur mayoritas berumur 23-32 tahun sebanyak 26 (50,9%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Persentase kepuasan pasien berdasarkan jenjang pendidikan terakhir mayoritas adalah SMA sebanyak 22 (43,1%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Persentase kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pekerjaan mayoritas merupakan pegawai swasta yaitu sebanyak 22 (43,1%) responden.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Sedayu II Bantul

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 40 (78,43%).

- b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)
Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 36 (70,6%) responden.
- c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Kepedulian)
Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 32 (62,8%) responden.
- d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)
Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 39 (76,5%) responden.
- e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 38 (74,5%) responden.

B. Saran

1. Bagi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Sedayu II Bantul

Hasil penelitian menunjukkan persentase kepuasan pasien terendah pada dimensi *empathy*, sehingga petugas rekam medis di pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul perlu meningkatkan mutu pelayanan, seperti keramahan serta kepedulian petugas kepada pasien.

2. Bagi Mahasiswa dan Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi keustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta khususnya prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D3 terkait dengan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat lebih disempurnakan kembali. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memilih instrumen yang tepat sehingga dapat meminimalisir kekurangan dalam penelitiannya, jika berkenan lebih baik membuat kuesioner sendiri dengan menyesuaikan kondisi lokasi yang akan digunakan sebagai lahan penelitian.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN